

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

No T-175-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las quince horas del día veintinueve de agosto del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también operador PERSONAL; vinculado al servicio de telefonía móvil asociado con el número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-167-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El quince de agosto de este año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-167-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Según lo indica esa Superintendencia, la inconformidad de la usuaria radica en la estabilidad de su servicio de Internet en la línea móvil asignada, por la que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicita una reducción del costo mensual de su plan o bien la finalización del contrato sin penalidad a su cargo.

No obstante que los servicios contratados se han brindado a la usuaria de forma adecuada, como una concesión especial, PERSONAL ha accedido a la solicitud de esta y procederá a dar por terminado el contrato antes descrito, para lo cual la usuaria deberá previamente devolver, en perfectas condiciones y con todos sus accesorios, el terminal móvil marca Sony, modelo Xperia E5 SM30, que le fuere entregado por PERSONAL al momento de la contratación. En caso que la usuaria desee conservar el terminal móvil, esta deberá cancelar, en un solo pago, el monto de US\$164.10.

Por otra parte, y aun cuando no es parte de la pretensión de la usuaria, PERSONAL anulará la factura con vencimiento el 18 de agosto de 2017, por la cantidad de \$39.98. (...)”

Por lo anterior, la referida Apoderada solicitó tener por solventado el reclamo de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se tenga por finalizado el procedimiento administrativo de mérito y se archiven las presentes diligencias.

- IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

MARCO LEGAL APLICABLE

✓ Ley de Telecomunicaciones

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones detalla la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

“El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. (...) La notificación de la solución al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.

De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes (...).”

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley en referencia, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación de las garantías, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

ANÁLISIS DEL CASO

Con relación a la pretensión contenida en el reclamo de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentado el dieciséis de junio de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., esta Superintendencia advierte que la usuaria solicitó una disminución en el costo mensual de los servicios contratados asociados con el número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, o en su defecto, la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, debido al inadecuado funcionamiento del servicio de internet vinculado al número de telefonía descrito.

Durante la tramitación del reclamo, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., al responder a la audiencia concedida, no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo de la usuaria fue resuelto y notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones indica; sin embargo, informó a esta Superintendencia que accederá a la solicitud de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectuando la finalización del contrato suscrito sin pago de penalidad alguna, asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Adicionalmente, indicó que procederá a anular la factura con fecha de vencimiento el dieciocho de agosto de este año, por la cantidad de TREINTA Y NUEVE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 39.98).

Finalmente expuso que para realizar la gestión de la terminación anticipada del contrato, la usuaria deberá entregar en buen estado el terminal marca Sony, modelo Xperia E5 SM30 y sus accesorios, provisto para el uso del servicio contratado, o en caso que la misma pretenda conservar el equipo, deberá pagar en un solo monto la cantidad de CIENTO SESENTA Y CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 164.10).

Con lo anterior, esta Superintendencia determina que existe identidad entre lo solicitado por la usuaria y lo resuelto por el operador, cumpliéndose con la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo presentado el dieciséis de junio de este año.

Por lo anterior, debido a que con las gestiones ordenadas en el presente procedimiento se tendrá por finalizada la relación contractual entre la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la referida sociedad deberá emitir a favor de la usuaria reclamante el finiquito o constancia correspondiente, una vez sea entregado -en buen estado-, el equipo correspondiente junto a sus accesorios.

En ese sentido, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá efectuar las gestiones siguientes:

- La terminación anticipada del contrato por el servicio de telefonía móvil descrito sin pago de penalidad alguna;
- La anulación de la factura con fecha de vencimiento el dieciocho de agosto de este año, por la cantidad de TREINTA Y NUEVE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 39.98); y,
- La emisión a favor de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del finiquito o constancia correspondiente, una vez sea entregado -en buen estado-, el equipo junto a sus accesorios provistos por dicho operador.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i); y, 98 de la Ley de Telecomunicaciones; 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto por parte de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., el reclamo de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el dieciséis de junio de este año.

En ese sentido, la referida sociedad, con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá efectuar las gestiones siguientes:

- La terminación anticipada del contrato por el servicio de telefonía móvil descrito sin pago de penalidad alguna;
- La anulación de la factura con fecha de vencimiento el dieciocho de agosto de este año, por la cantidad de TREINTA Y NUEVE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 39.98); y,
- La emisión a favor de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del finiquito o constancia correspondiente, una vez sea entregado -en buen estado-, el equipo junto a sus accesorios provistos.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Asimismo, en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del día siguiente en el que se efectuó dicha gestión, debe remitir a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento.

- b) Instruir al señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que a fin que el operador efectúe las acciones relativas a la resolución de su reclamo, entregue al mismo el terminal marca Sony, modelo Xperia E5 SM30, junto con sus accesorios, provistos para el uso del servicio; o, en caso que desee conservar el equipo, deberá pagar la cantidad de CIENTO SESENTA Y CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 164.10).
- c) Notificar a la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, adjuntando a la notificación de la usuaria, copia del escrito presentado por el operador el quince de agosto de este año.
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones